



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-11/03/MS

Warszawa, dn. 30 września 2004 r.

DECYZJA Nr RWA - 27 /2004

I. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Centrum Edukacyjnego OMEGA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, polegające na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nieinformowanie konsumentów na piśmie o przysługującym im, stosownie do art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, w terminie 10 dni od jej zawarcia, co stanowi naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania.**

II. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Centrum Edukacyjne OMEGA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, polegające na uniemożliwianiu konsumentom dochodzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem

przedsiębiorstwa w trybie art. 4 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), przysługującego konsumentom w przypadku braku pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania.**

UZASADNIENIE

W dniu 22 grudnia 2003 r. do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie (dalej: Wnioskodawca; Rzecznik) o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Centrum Edukacyjnemu OMEGA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Spółka).

Podstawą skierowanego do Urzędu wniosku była skarga konsumenta, który zawarł ze Spółką umowę o świadczenie usługi edukacyjnej – kursu języka obcego i następnie zwrócił się do Rzecznika o pomoc w wyjaśnieniu warunków rezygnacji z kursu. Przedmiotowa umowa została zawarta w domu konsumenta, a zatem, według twierdzenia Wnioskodawcy, poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.; dalej także: ustawa). Na podstawie prowadzonej ze Spółką korespondencji Rzecznik ustalił, iż regułą jest zawieranie przez Spółkę umów dotyczących uczestnictwa w kursach językowych poza lokalem przedsiębiorstwa przez przedstawicieli Spółki, tzw. konsultantów oświatowych. Dokonana przez Wnioskodawcę analiza wzorca *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, przedstawionego przez Spółkę wyżej wskazanemu konsumentowi, pozwoliła na stwierdzenie, iż wzorzec nie zawiera pisemnego pouczenia o konsumenckim prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy (*„Kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1, i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzając jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę”*).

Kolejnym działaniem kwestionowanym przez Wnioskodawcę jest uniemożliwianie przez Spółkę konsumentom dochodzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług edukacyjnych, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie art. 4 ustawy, przysługującym konsumentom w przypadku braku pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy. Z dokumentacji przekazanej przez Wnioskodawcę wynika, iż Spółka kwestionuje zasadność stosowania przepisów ustawy do prowadzonej przez nią działalności, ze względu na fakt, iż umowy, które zawiera z konsumentami to umowy zlecenia.

W opinii Rzecznika bezprawne działania Spółki pozbawiają konsumentów zagwarantowanego w ustawie uprawnienia do odstąpienia od umowy oraz godzą w ich interesy ekonomiczne, narażając konsumentów na ponoszenie nieuzasadnionych kosztów, wynikających ze stosowania przez Spółkę w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, postanowień dotyczących wypowiedzenia umowy, które zawarto w § 17 i § 19 wzorca *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* stosowanego przez Spółkę.

Zdaniem Wnioskodawcy, ponieważ powyżej wskazane działania Spółki stanowią praktyki sprzeczne z ustawą i są stosowane przez Spółkę powszechnie w obrocie, w umowach

z konsumentami, należy uznać, iż naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w rozumieniu art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804 ze zm.; dalej także: ustokik, ustawa antymonopolowa) jest oczywiste.

W dniu 7 stycznia 2004 r., uznając okoliczności wskazane przez Wnioskodawcę za uprawdopodobniające naruszenie przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie:

I. podejrzenia stosowania przez Centrum Edukacyjne OMEGA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nieinformowanie konsumentów na piśmie o przysługującym im, stosownie do art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, w terminie 10 dni od jej zawarcia, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

II. podejrzenia stosowania przez Centrum Edukacyjne OMEGA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na uniemożliwianiu konsumentom dochodzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie art. 4 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), przysługującego konsumentom w przypadku braku pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz wezwaniu do przekazania informacji i dokumentów, Spółka w piśmie z dnia 26 stycznia 2004 r. (wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 2 lutego 2004 r.) podniosła, iż nie jest regułą przyjmowanie zlecenia od osób fizycznych na prowadzenie kursów językowych poza siedzibą Spółki, bowiem zlecenia są przyjmowane w domu zleceniodawcy, ale także w siedzibie Spółki, jak i terenowych miejscach prowadzenia działalności, jakimi są, w świetle wyjaśnień przekazanych przez Spółkę, pomieszczenia wynajmowane przez Spółkę w szkołach publicznych, domach kultury i innych miejscach użyteczności publicznej, oraz wynajmowanych pomieszczeniach prywatnych. Zdaniem Spółki, jej wzorzec w punkcie 25 zawiera informacje o tym, iż wszelkie spory będzie rozpatrywał sąd właściwy dla miejsca zawarcia lub wykonania umowy, co zaś świadczy o tym, iż zleceniodawca nie jest pozbawiony możliwości dochodzenia swoich roszczeń. W przedmiotowym piśmie Spółka podniosła także, iż zastosowanie przepisów ustawy w jej działalności mogłoby naruszyć zbiorowe interesy konsumentów.

W swojej replice z dnia 24 lutego 2004 r. (wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 1 marca 2004 r.) Rzecznik podtrzymał zarzuty przedstawione we wniosku.

W piśmie z dnia 5 kwietnia 2004 r. (wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 7 kwietnia 2004 r.), stanowiącym odpowiedź na wezwania Prezesa Urzędu z dnia 3 marca 2004 r. oraz 26 marca 2004 r., Spółka wskazała żądane informacje, podnosząc, iż niektóre z nich stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Jednocześnie, Spółka podtrzymała uprzednio zajęte stanowisko, iż otrzymuje od przyszłego słuchacza zlecenie na przeprowadzenie procedury kwalifikacyjnej i kursów językowych oraz, że za wykonaną usługę należy jej się zapłata.

W odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 15 kwietnia 2004 r., pismem z dnia 27 kwietnia 2004 r. (wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 28 kwietnia 2004 r.) Spółka przekazała wniosek o ograniczenie prawa wglądu do informacji zawartej w piśmie z dnia 5 kwietnia 2004 r. a dotyczącej ilości umów zawartych przez Spółkę.

Postanowieniem z dnia 18 maja 2004 r. Prezes Urzędu ograniczył prawo wglądu do materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania w części dotyczącej odpowiedzi Spółki na pytanie o udzielenie informacji o ilości umów o świadczenie usług edukacyjnych zawartych w trakcie działalności Spółki.

W dniu 4 czerwca 2004 r. Prezes Urzędu stosownie do art. 62 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przekazał Wnioskodawcy pismo Spółki z dnia 5 kwietnia 2004 r. w wersji nieobjętej postanowieniem o ograniczeniu prawa wglądu.

W dniu 5 sierpnia 2004 r. w siedzibie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie stawiała się Pani Katarzyna Gąciarek, umocowana do reprezentowania Spółki we wszystkich sprawach związanych z prowadzonym postępowaniem przed Prezesem UOKiK w przedmiotowej sprawie (pełnomocnictwo z dnia 4 sierpnia 2004 r. w aktach sprawy). Pani Gąciarek przedstawiła stanowisko Spółki odnośnie zarzutów podnoszonych przez Urząd w toku postępowania, jednocześnie wyrażając chęć współpracy z Urzędem zobowiązując się do zmian w *Umowie o świadczenie usług edukacyjnych*, tak aby konsument dysponował informacją o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, stosownie do przepisów ustawy.

Spółka złożyła wyjaśnienia w sprawie oraz przedstawiła nowy wzorzec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* (pisma Spółki z dnia 10 sierpnia 2004 r.; wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 11 sierpnia 2004 r. oraz 19 sierpnia 2004 r.). Należy także podnieść, iż w piśmie z dnia 10 sierpnia 2004 r. (wpływ do Delegatury UOKiK w dniu 11 sierpnia 2004 r.) uprawnieni do reprezentowania Spółki członkowie zarządu złożyli oświadczenie, iż uznają za skuteczną i prawdziwą korespondencję podpisywaną w toku postępowania przez jednego członka zarządu Spółki.

Prezes Urzędu uznając, iż wszystkie niezbędne dla rozstrzygnięcia aspekty sprawy zostały wyjaśnione, pismem z dnia 3 września 2004 r. poinformował strony o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się przez strony z aktami postępowania.

W piśmie z dnia 8 września 2004 r. uzupełniającym swoje dotychczasowe stanowisko (wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 14 września 2004 r.) Spółka wyjaśniła, iż od momentu wprowadzenia nowego wzorca stosuje dwa wzorce umów o świadczenie usług, co związane jest z różnymi stanami faktycznymi. W sytuacji gdy umowy zawierane są w siedzibie Spółki bądź w lokalu oznaczonym na zewnątrz logo Spółki, we wzorcu umownym nie stosuje się przepisów ustawy. Natomiast, w przypadku gdy umowy podpisywane są poza lokalem przedsiębiorstwa, Spółka przedstawiała wzorzec uwzględniający wymogi przepisów ustawy.

Strony nie skorzystały z uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

Pismem z dnia 3 września 2004 r., otrzymanym przez Wnioskodawcę w dniu 6 września 2004 r., zaś przez Spółkę w dniu 21 września 2004 r. (Spółka otrzymała kopię pisma drogą telefaksową w dniu 16 września 2004 r.), Prezes Urzędu wyznaczył stronom 7-dniowy termin na złożenie spisu kosztów albo wniosku o przyznanie ich według norm odrębnych. Stosownie bowiem do art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach postępowania, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 69 ust. 1 ustokik w postępowaniu wszczętym na wniosek strona przegrywająca sprawę jest obowiązana zwrócić drugiej stronie, na jej żądanie, koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw

i celowej obrony, w tym także koszty opinii biegłych i instytucji naukowych. Stosownie do art. 76 ust. 1 pkt 1 ustawy o zwrot kosztów wygasza, jeżeli strona, w terminie wskazanym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nie złoży spisu kosztów albo wniosku o przyznanie kosztów według norm odrębnych.

Wyznaczony termin dla Wnioskodawcy upłynął w dniu 13 września 2004 r., natomiast dla Spółki w dniu 28 września 2004 r. Ponieważ ani Wnioskodawca, ani Spółka nie złożyli wniosków o zwrot kosztów, ich roszczenia o zwrot kosztów postępowania, na podstawie art. 76 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wygasło.

W toku postępowania dowodowego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Spółka Centrum Edukacyjne Omega Sp. z o.o. w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą zgodnie z wpisem do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 7 marca 2003 r. o nr 0000154754 jako *Centrum Edukacyjne Omega Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością*, Al. Jerozolimskie 200, 02-222 Warszawa (załącznik do pisma Spółki z dnia 26 stycznia 2004 r.).

Przedmiotem faktycznie wykonywanej działalności Spółki jest prowadzenie stacjonarnych kursów języka angielskiego i niemieckiego na wszystkich poziomach zaawansowania. Kursy prowadzone są dla dzieci, młodzieży i dorosłych w sposób tradycyjny (grupy 6-14 osobowe z nauczycielem). W ofercie edukacyjnej Spółki (stan na dzień 26 stycznia 2004 r.) znajdują się kursy języka angielskiego od poziomu początkującego do poziomu wyższego średniozaawansowanego.

W działalności Spółki nie jest regułą przyjmowanie zleceń od konsumentów poza siedzibą Spółki, bowiem zlecenia przyjmowane są zarówno „w domu zleceniodawcy, w siedzibie Spółki jak i terenowych miejscach prowadzenia działalności gospodarczej, jakimi są pomieszczenia wynajmowane przez Spółkę w szkołach publicznych, domach kultury i innych miejscach użyteczności publicznej, oraz wynajmowanych pomieszczeniach prywatnych”. Spółka stosuje jeden wzorzec umowy *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* zarówno w przypadku przyjmowania zlecenia w siedzibie Spółki, domu zleceniodawcy, jak i terenowych miejscach prowadzenia działalności. Konsument dając Spółce zlecenie przeprowadzenia kursu językowego, nie musi korzystać z wzorca przedstawionego przez Spółkę, gdyż może przedstawić własny (pismo Spółki z dnia 26 stycznia 2004 r. wraz z załączonym wzorcem umownym *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*).

Potencjalny klient Spółki dowiadyuje się o jej działalności w wyniku przeprowadzanych przez nią akcji reklamowych. Akcje reklamowe Spółki polegają na rozwieszaniu plakatów oraz roznoszeniu i rozdawaniu ulotek reklamowych. Spółka nie przestawiła wzorca ulotki ani plakatu, informując jedynie o zawartej w nich treści. Przedmiotowe materiały informowały o rozpoczynających się kursach językowych oraz zawierały numer telefonu Spółki oraz adres siedziby. Konsument dysponuje możliwością zapoznania się z ofertą edukacyjną w siedzibie Spółki, terenowym miejscu prowadzenia działalności gospodarczej lub zasięgając informacji telefonicznej. Każdy konsument zasięgający informacji o ofercie informowany jest o: formie prawnej działalności Spółki (Spółka okazuje konsumentowi kopię wpisu do KRS-u do wglądu); przedmiocie działalności Spółki; sposobie organizacji i prowadzenia kursu; odpłatności za kurs; prawie odstąpienia od umowy w każdej chwili oraz o przysługującym 30-dniowym prawie wypowiedzenia umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego; minimalnym okresie na jaki zawarta jest umowa; miejscu i sposobie składania reklamacji (pismo Spółki z dnia 2 sierpnia 2004 r.).

Konsument może zaproponować Spółce zawarcie umowy w swoim domu. *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* w imieniu Spółki podpisywane są przez konsultantów oświatowych zatrudnionych przez Spółkę. Rolą konsultanta oświatowego jest dokładne przedstawienie oferty edukacyjnej Spółki, przeprowadzenie testu kwalifikującego klienta do danej grupy zaawansowania (procedura kwalifikacyjna przeprowadzana przez Spółkę jest płatna) oraz podpisanie umowy o świadczenie usług edukacyjnych (pismo Spółki z dnia 8 września 2004 r.).

Wszelkie szczegóły kursu, które nie zostały sprecyzowane we wzorcu *Umowy* zostają ustalone w terenowym miejscu prowadzenia działalności gospodarczej w trakcie zebrania organizacyjnego z uczestnikami kursu. Jeżeli ustalenia takiego spotkania nie odpowiadają konsumentowi, zlecenie może być rozwiązane bez zachowania okresu wypowiedzenia w drodze porozumienia stron i bez ponoszenia nieuzasadnionych kosztów (pismo Spółki z dnia 26 stycznia 2004 r.).

Od dnia 25 listopada 2003 r. Spółka nie zawiera już umów poza swoją główną siedzibą w Warszawie, natomiast terenowymi miejscami prowadzenia działalności gospodarczej były oddziały Spółki w Lublinie (od dnia 1 sierpnia 2003 r. do dnia 30 listopada 2003 r.) oraz w Krakowie (od dnia 10 września 2003 r. do dnia 11 marca 2004 r.), które były oznaczone stosownie do przepisów art. 11 ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. Prawo działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 101, poz. 1178 ze zm.)¹ (pismo Spółki z dnia 26 stycznia 2004 r.).

Spółka poinformowała, iż prowadzi kursy językowe w następujących miejscowościach: Białogard, Brwinów, Celestynów, Chrzanów, Goczałkowice, Góra Puławska, Izabelin, Janowiec n/Wisłą, Jastrzębie Zdrój, Karlino, Kąkolewnica, Kęty, Knurów, Komarówka Podlaska, Koszalin, Międzyrzec Podlaski, Nałęczów, Nowy Dwór Mazowiecki, Ostrów Mazowiecka, Pruszków, Puławy, Radzyń Podlaski, Rybnik, Słupsk, Ustka, Wadowice, Wieliczka, Wołomin, Zawiercie, Żory (pismo Spółki z dnia 10 sierpnia 2004 r.).

W piśmie z dnia 5 kwietnia 2004 r. Spółka wskazała liczbę zawartych przez nią umów o świadczenie usług edukacyjnych w okresie od 21 maja 2003 r. do 25 listopada 2003 r. (wgląd do tych informacji został utajniony mocą postanowienia z dnia 18 maja 2004 r.).

W toku postępowania strony wyjaśniły, co następuje.

Spółka podniosła, iż zleceniodawcy, którzy zlecają jej świadczenie usług edukacyjnych, mogą dochodzić swoich roszczeń przed sądami, których wyroki Spółka musi respektować, dlatego nie zgadza się ze stwierdzeniem, że swoim działaniem narusza zbiorowe interesy konsumentów. Spółka uważa, że zbiorowe interesy konsumentów może naruszać zastosowanie w jej działalności przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (pismo Spółki z dnia 26 stycznia 2004 r.).

W odpowiedzi na wyjaśnienia Spółki Wnioskodawca wskazał, iż Spółka zawiera część umów poza lokalem przedsiębiorstwa; stosuje wzór umowny, który nie zawiera informacji o przysługującym konsumentowi zawierającemu umowę poza lokalem przedsiębiorstwa prawie odstąpienia od niej w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia; nie stosuje przepisów ustawy uznając ją za sprzeczną z przepisami Kodeksu cywilnego i mogącą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Ponieważ Spółka nie stosuje przepisów ustawy w swojej działalności do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, w przypadku odstąpienia od umowy konsument zmuszony jest do wystąpienia na drogę sądową w celu odzyskania pieniędzy wpłaconych przy zawieraniu umowy. Natomiast, wedle ustaleń

¹ Przedmiotowy artykuł został uchylony przez art. 66 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. Przepisy wprowadzające ustawę o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1808) z dniem 21 sierpnia 2004 r.

Rzecznika, konsumenci, którzy odstępują od umowy przed dokonaniem wpłaty, są wzywani, na podstawie § 17 wzorca do zapłaty ustalonych w umowie rat miesięcznych za okres wypowiedzenia (z reguły 2 raty od daty złożenia oświadczenia), po rygorem skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

Spółka podniosła, iż nie prowadzi szczegółowych statystyk i nie rozróżnia umów pod względem miejsca ich zawarcia, dlatego nie może udzielić odpowiedzi na pytanie ile umów zostało zawartych „w czasie odwiedzin osób działających w imieniu Spółki w miejscu pracy konsumenta, w jego mieszkaniu lub innym miejscu jego prywatnego pobytu”. Zdaniem Spółki, z formuły stosowanego przez nią wzorca wynika, iż w cenę kursu wliczona jest opłata za procedurę kwalifikacyjną, która jest odrębną usługą wykonywaną jednorazowo w dniu zawarcia umowy na zlecenie płatnika. Spółce należy się zatem wniesienie zapłaty za przeprowadzoną procedurę kwalifikacyjną (pismo z dnia 5 kwietnia 2004 r.).

Odnosząc się do powyżej wskazanej argumentacji Spółki, Wnioskodawca podniósł, iż formularze zgłoszenia na kurs zawierają rubrykę „*miejsce i data*” wobec czego istnieje wprost możliwość ustalenia, które umowy zawierane zostały przez Spółkę poza siedzibą przedsiębiorstwa. Wyjaśnił także, iż żadna z pozycji wymienionych w cenie kursu nie stanowi odrębnej usługi, co wynika bezpośrednio z treści stosunku prawnego (pismo Wnioskodawcy z dnia 16 czerwca 2004 r.).

W toku prowadzonego postępowania pismem z dnia 10 sierpnia 2004 r. (wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 11 sierpnia 2004 r.), Spółka ponownie ustosunkowała się do stawianych jej zarzutów. Spółka wyjaśniła, iż w stosowanym przez siebie wzorcu *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* zawarła prawo do odstąpienia od umowy. Według jej twierdzeń, rozszerzyła 10-dniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, do 30 dni ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W ocenie Spółki zapis taki rozszerza możliwość dochodzenia praw przez konsumentów.

Odnosząc się do drugiego z zarzutów postępowania Spółka przyznała, że swoim działaniem naruszała zbiorowe interesy konsumentów poprzez uniemożliwienie konsumentom dochodzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Spółka wyjaśniła, iż jej działanie podyktowane było błędną oceną stanu prawnego. Środki pieniężne pobierane podczas podpisywania *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* miały bowiem pełnić funkcję zadatku w rozumieniu art. 394 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.; dalej także: k.c.), i pobierane były w celu pokrycia kosztów związanych z procedurą kwalifikacyjną, dojazdem konsultanta oświatowego do domu klienta. Spółka uznawała za skuteczne odstąpienie od umowy, jednak na mocy art. 394 § 1 w zw. z 395 § 2 Kodeksu cywilnego pobierała odpowiednie wynagrodzenie za świadczone już usługi. Spółka przyznała, że takie rozumienie i stosowanie prawa nie może mieć miejsca w kontekście przepisów ustawy. Jednocześnie Spółka zapewniła, iż nigdy świadomie nie starała się działać na niekorzyść konsumenta. Zdaniem Spółki świadczy o tym dogodne ukształtowanie prawa wypowiedzenia umowy przez konsumenta, zgodnie z którym korzystając z przedmiotowego uprawnienia płaci on jedynie za już odebraną część usługi.

Spółka oświadczyła, iż z dniem 1 sierpnia 2004 r. zaniechała stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W załączeniu do swojego pisma z dnia 10 sierpnia 2004 r. Spółka przedstawiła nowy wzorzec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, wprowadzony przez Spółkę z dniem 1 sierpnia 2004 r., w którym znalazł się zapis o następującej treści: § 21 „Płatnik ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy, pod warunkiem, że w tym terminie doręczy Centrum pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy napisane według wzoru: [imię, nazwisko i adres

zamieszkania płatnika], treść: „Niniejszym informuję Centrum Edukacyjne „OMEGA” sp. z o.o. w Warszawie Al. Jerozolimskie 200, że odstępuję od umowy o świadczenie usług edukacyjnych ze zgłoszeniem na kurs nr [nr zgłoszenia], zawartej w [miejsowość] w dniu [dzień, miesiąc i rok zawarcia umowy], [data i czytelny podpis płatnika]”.

Spółka zobowiązała się do umożliwienia konsumentom dochodzenia swego prawa do odstąpienia od umowy. W swoim piśmie Spółka poinformowała także, iż wystąpiła do Wnioskodawcy z propozycją zawarcia ugody. Jednocześnie, wniosła o rozpatrzenie sprawy w trybie art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W dniu 12 sierpnia 2004 r. Delegatura UOKiK w Warszawie prowadząca przedmiotowe postępowanie, drogą telefoniczną poinformowała Spółkę o konieczności doprecyzowania przygotowanego wzorca umownego o treści wyjaśniające jakie zachowanie konsumenta wystarczy aby odstąpienie od umowy w terminie 10 dniowym było skuteczne (notatka służbowa z dnia 12 sierpnia 2004 r.).

Rzecznik w piśmie z dnia 25 sierpnia 2004 r. (wpływ do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 31 sierpnia 2004 r.) odniósł się do wyjaśnień Spółki z dnia 10 sierpnia 2004 r. i przedstawionego nowego wzorca *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*. Wnioskodawca podkreślił, iż Spółka przedstawiając argumenty na poparcie tezy o niesłuszności postawienia wobec niej zarzutu dotyczącego niewykonywania obowiązku informowania konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, nie przedstawiła dowodów potwierdzających fakt wypełniania obowiązku wynikającego z przepisów ustawy. Zdaniem Wnioskodawcy zapis § 17 wzorca „*Strony mają prawo odstąpić od niniejszej umowy z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego*” myli terminy dotyczące dwóch całkowicie odmiennych instytucji prawnych, czyli odstąpienia od umowy i wypowiedzenia umowy. Rzecznik wyjaśniając skutki zastosowania powołanych instytucji podnosi, iż odstąpienie od umowy wywołuje skutek od momentu zawarcia umowy, wypowiedzenie zaś wywołuje skutek na przyszłość. Określenie skutku odstąpienia w § 17 wzorca Spółki przeczy instytucji odstąpienia od umowy.

Odnosząc się do przedstawionego przez Spółkę wzorca, Rzecznik stwierdził, iż zapis § 21 nowego wzorca zawiera niezgodność z art. 2 ustawy ponieważ zobowiązuje konsumentów do „*doręczenia*” Spółce oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Natomiast stosownie do powołanego przepisu ustawy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Rzecznik podnosi także, iż z treści wzorca wynika, iż znajduje on zastosowanie do wszystkich umów zawieranych przez Spółkę, a więc także zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa. Zdaniem Rzecznika, Spółka winna doprecyzować zapis poprzez powołanie się na odpowiednie przepisy ustawy w celu uniknięcia problemów z jego interpretacją.

W odpowiedzi na uwagi Urzędu z dnia 12 sierpnia 2004 r., Spółka przygotowała następujące zmiany w brzmieniu § 21 wzorca: „*Płatnik ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy, pod warunkiem, że w tym terminie złoży Centrum pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy napisane według wzoru: [imię, nazwisko i adres zamieszkania płatnika], treść: „Niniejszym informuję Centrum Edukacyjne „OMEGA” sp. z o.o. w Warszawie Al. Jerozolimskie 200, że odstępuję od umowy o świadczenie usług edukacyjnych ze zgłoszeniem na kurs nr [nr zgłoszenia], zawartej w [miejsowość] w dniu [dzień, miesiąc i rok zawarcia umowy], [data i czytelny podpis płatnika]. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy listem poleconym na adres Centrum*” (nowy wzorec umowny stanowi załącznik do pisma Spółki z dnia 8 września 2004 r.).

W piśmie z dnia 8 września 2004 r. Spółka wyjaśniła, iż aktualnie stosuje dwa wzorce *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, co związane jest ze specyfiką zawieranych przez nią umów. Wynika to bowiem z dwóch sytuacji:

- w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa oznaczonym przez logo Spółki na zewnątrz, Spółka nie stosuje prawa odstąpienia w rozumieniu przepisów ustawy;
- w przypadku naboru na zajęcia językowe prowadzonego poprzez akcję promocyjną skierowaną do zdefiniowanej grupy odbiorców np. mieszkańcy danego osiedla, pracownicy zakładu pracy, kiedy to do zainteresowanych osób, po uprzednim wyrażeniu przez nie zgody, dojeżdża konsultant oświatowy na wskazane miejsce, Spółka wprowadziła odpowiednie zapisy o możliwości odstąpienia stosownie do przepisów ustawy.

Spółka oświadczyła, iż od dnia 7 stycznia 2004 r. nie podpisywała umów z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa. Spółka tłumaczy przedmiotowe zachowanie brakiem pewności czy stosowanie jednego wzorca do dwóch sytuacji faktycznych jest całkowicie zgodne z prawem. Jak Spółka podkreśla, w ówczesnym stanie wiedzy członków zarządu Spółki pobieranie drobnych opłat w razie odstąpienia od umowy nie było sprzeczne z zasadami ogólnymi Kodeksu cywilnego. Zarząd nie znał regulacji przepisów specjalnych ustawy. Zarząd oświadczył, iż wszelkie umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa będą zgodne z nowym wzorcem, który został dołączony do pisma Spółki.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, podobnie jak każde inne postępowanie administracyjne, toczy się z udziałem osób mających przymiot strony w rozumieniu art. 28 k.p.a. Stosownie do brzmienia tego przepisu stroną jest każdy, czyjego interesu prawnego lub obowiązku dotyczy postępowanie, lub kto żąda czynności organu ze względu na swój interes prawny lub obowiązek. Natomiast zgodnie z art. 100c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stroną postępowania jest każdy, kto wnosi o wydanie decyzji w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów lub wobec kogo zostało wszczęte postępowanie o stosowanie takiej praktyki. Stronami przedmiotowego postępowania są więc: Rzecznik, który wniósł o wydanie decyzji w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz Spółka, wobec której wszczęto przedmiotowe postępowanie.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „*przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.*” Ustawa antymonopolowa w art. 23a ust. 2 stanowi: „*za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.*”

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”.

Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw, z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także niepotrzebnie ograniczało Prezesa Urzędu w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odniesienie punktu I sentencji decyzji.

W celu zastosowania normy wyinterpretowanej z treści art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy, Prezes UOKiK musi wykazać, iż zachowanie przedsiębiorcy spełnia łącznie następujące przesłanki:

1. jest działaniem bezprawnym,
2. narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Stosownie do art. 83 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) „*Każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej.*” Przedmiotowa norma skierowana jest także do przedsiębiorców. Dodatkowo, można wskazać, iż zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zobowiązany jest do należytej staranności (art. 355 § 2 k.c.). Oznacza to, iż w przypadku zawierania umów z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorcy zobligowani są do przestrzegania przepisów prawa, które regulują przedmiotową materię, m.in. przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny reguluje tryb zawierania umów z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa. Przepisy przedmiotowej ustawy nie dotyczą szczególnego typu umowy (o charakterystycznym świadczeniu lub jego przedmiocie, co uzasadniałoby włączenie ich do Kodeksu cywilnego jako szczególnych typów umów). Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa to szczególne postaci umów, znamienne miejscem i sposobem zawarcia. Zatem, dla zastosowania przepisów przedmiotowej ustawy w zakresie dotyczącym umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, nie ma znaczenia typ umowy, ale miejsce jej zawarcia. Ponieważ przedmiotowa ustawa stanowi *lex specialis* w stosunku do przepisów Kodeksu cywilnego, zastosowanie znajduje pojęcie konsumenta zawarte w art. 22¹ Kodeksu cywilnego. Zgodnie z powołanym artykułem „*za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*”. Należy także wskazać, iż tożsama definicja obowiązuje na gruncie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zgodnie z art. 4 pkt 11 ustokik konsumentem jest konsument w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny).

Stosownie do art. 1 ust. 2 ustawy przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się miejsce przeznaczone do obsługi publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Pojęcie „*lokal przedsiębiorstwa przeznaczony do obsługi publiczności*” nawiązuje do terminu w art. 97 Kodeksu cywilnego. Łączne posługiwanie się kryterium przestrzenno-funkcjonalnym (lokal – przeznaczenie do obsługi publiczności) nakazuje jako objęte reżimem ochronnym ustawy traktować umowy zawarte w lokalu przedsiębiorstwa, lecz nie przeznaczonym do obsługi publiczności (np. w konkretnym przypadku magazyn czy biuro zarządu). Należy podkreślić, iż fakt, że ustawa odsyła w kwestii oznaczenia do przepisów o działalności gospodarczej ma istotne znaczenie w kwestii ustalenia co należy rozumieć pod pojęciem „*lokal przedsiębiorstwa*”. Zgodnie bowiem z art. 11 ust. 1 ustawy Prawo działalności gospodarczej (artykuł nieobowiązujący, który jednak w ocenie Prezesa Urzędu wobec braku odpowiednika w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej winien

być stosowany posiłkowo do oceny co należy rozumieć pod pojęciem lokalu przedsiębiorstwa) zakład główny, oddział oraz inne stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej powinny być oznaczone na zewnątrz. A zatem, za lokal przedsiębiorstwa należy uznać nie tylko siedzibę przedsiębiorcy, ale także jego oddział czy inne stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej.

Uprawnienie konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa określa art. 2 ustawy. Zgodnie z tą regulacją *„Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy (ust. 1). Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne) (ust. 2). W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty (ust. 3).”*

Wyżej wskazane przepisy przyznają konsumentowi prawo wycofania się z transakcji, prawo odstąpienia od umowy, które to uprawnienie nie może być w żaden sposób wyłączone lub ograniczone umową (art. 17 ustawy). Obowiązki przedsiębiorcy, w przypadku zawierania przez niego umów poza lokalem przedsiębiorstwa, określa art. 3 ustawy *„Kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę (ust. 1). Konsument, na żądanie przedsiębiorcy, poświadcza na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy (ust. 2).”*

Stosownie do art. 4 ustawy *„Jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu, o którym mowa w art. 2 ust. 1, nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.”*

Wyłączenie stosowania przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w zakresie umów zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, następuje tylko w przypadkach określonych w art. 5 ustawy. Zgodnie z brzmieniem art. 5 pkt 1 ustawy *„Przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, nie stosuje się do umów o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia.”*

Uwzględniając powyżej wskazany przepis, niezbędne jest przytoczenie definicji pojęcia świadczenia ciągłego. Zdaniem doktryny, świadczenie jest ciągłe, gdy jego spełnienie wymaga jakiegoś zachowania się dłużnika przez pewien przeciąg czasu i gdy ze względu na rodzaj czynności, wskazany w treści stosunku prawnego, nie może być ono wykonane jednorazowo.²

² Por.: red. W. Czachórski: *Zobowiązania. Zarys wykładu*, Warszawa 2002, wyd. VIII, s. 73.

We wniosku o wszczęcie postępowania Rzecznik podniósł, iż z jego ustaleń dokonanych w trakcie korespondencji ze Spółką, która świadczy usługi edukacyjne, wynika, iż regułą jest zawieranie przez Spółkę umów dotyczących uczestnictwa w kursach językowych poza lokalem przedsiębiorstwa przez przedstawicieli Spółki, tzw. konsultantów oświatowych. Dokonana przez Wnioskodawcę analiza wzorca *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, przedstawionego przez Spółkę konsumentowi, na rzecz którego Rzecznik podjął interwencję, pozwoliła na stwierdzenie, iż wzorzec nie zawiera pisemnego pouczenia o konsumenckim prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy. W opinii Rzecznika bezprawne działania Spółki pozbawiają konsumentów zagwarantowanego w ustawie uprawnienia do odstąpienia od umowy oraz godzą w ich interesy ekonomiczne, narażając konsumentów na ponoszenie nieuzasadnionych kosztów, wynikających ze stosowania przez Spółkę w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, postanowień dotyczących wypowiedzenia umowy, które zawarto w § 17 i § 19 wzorca *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* stosowanego przez Spółkę.

W ocenie Prezesa Urzędu, w toku postępowania nie wykazano, iż regułą jest zawieranie przez Spółkę umów poza lokalem przedsiębiorstwa. Niemniej jednak, wskazując, iż zlecenia przyjmowane są np. także w domu konsumenta, Spółka przyznała, iż w toku swojej działalności zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług edukacyjnych m.in. poza lokalem przedsiębiorstwa. Do dnia 1 sierpnia 2004 r. Spółka wykorzystywała ten sam wzorzec zarówno w przypadku przyjmowania zlecenia w siedzibie Spółki, czy terenowych miejscach prowadzenia działalności, jak również w domu zleceniodawcy. W początkowej fazie postępowania Spółka twierdziła, iż interesy konsumentów może naruszać zastosowanie w jej działalności przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, a zatem nie stosowała przepisów ustawy w swojej działalności.

Po zmianie stanowiska w sprawie (pisma Spółki z dnia 10 sierpnia 2004 r. i 8 września 2004 r.) Spółka wyjaśniła swoje zachowanie argumentując, iż zarząd Spółki nie znał regulacji przepisów specjalnych ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Przekazany przez Spółkę w załączeniu do pisma z dnia 26 stycznia 2004 r. wzorzec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, potwierdził zarzut Rzecznika, iż nie zawiera on informacji o przysługującym konsumentowi z mocy ustawy prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

A zatem, za fakty przyznane przez Spółkę, w rozumieniu art. 229 Kodeksu postępowania cywilnego w zw. z art. 81 ustawy antymonopolowej, zdaniem Prezesa Urzędu należy uznać:

- Spółka w swojej działalności zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa;
- do dnia 1 sierpnia 2004 r. Spółka wykorzystywała ten sam wzorzec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* zarówno w przypadku przyjmowania zlecenia w siedzibie Spółki, czy terenowych miejscach prowadzenia działalności, jak również w domu zleceniodawcy;
- do dnia 1 sierpnia 2004 r. Spółka nie stosowała przepisów ustawy w swojej działalności.

Zdaniem Prezesa Urzędu, umowy o świadczenie usług edukacyjnych noszą znamiona umów o charakterze ciągłym. Znajduje to wyraz w konstrukcji wzorca umownego stosowanego przez Spółkę (zarówno w wersji przekazanej Prezesowi Urzędu pismem z dnia 26 stycznia 2004 r., jak i pismem z dnia 8 września 2004 r.), zgodnie z którym przedmiotem

umowy jest kurs języka obcego (§ 2), który będzie odbywał się w okresie wskazanym w zgłoszeniu (§ 11) i obejmuje 80 godzin lekcyjnych lektoratu (§ 12).

Stosownie zaś do powołanego już art. 5 pkt 1 ustawy przepisy ustawy nie znajdują zastosowania do umów o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia.

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki na rozwieszanych podczas akcji reklamowych plakatach i rozdawanych ulotkach znajdowały się informacje o rozpoczynających się kursach językowych oraz numer telefonu Spółki oraz adres siedziby. Spółka szeroko wyjaśniła także jakie informacje zainteresowany kursami konsument uzyskuje w siedzibie Spółki, terenowym miejscu prowadzenia działalności gospodarczej, lub zasięgając informacji telefonicznej. Pośród nich nie było informacji o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. A zatem, w ocenie Prezesa Urzędu, treść oferty Spółki oraz informacje udzielane przez Spółkę o ofercie nie stanowią informacji uzasadniających wyłączenie umów zawieranych przez Spółkę spod reżimu ustawy, co oznacza, iż umowy zawierane z konsumentami przez Spółkę poza lokalem przedsiębiorstwa podlegają reżimowi przepisów ustawy.

Spółka zawierając z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zobligowana jest do przestrzegania przepisów ustawy. Zdaniem Prezesa Urzędu, brak w stosowanym przez Spółkę wzorcu informacji o prawie odstąpienia od ww. umów stanowi działanie bezprawne.

Ponieważ w toku postępowania Spółka podnosiła szereg argumentów mających na celu ekskulpowanie swoich działań, zasadne jest odniesienie się do nich.

- Prezes Urzędu nie dał wiary twierdzeniom Spółki, iż konsument nie musi korzystać z wzorca przedstawionego przez Spółkę, gdyż może przedstawić własny. Spółka nie przedstawiła żadnej umowy zawartej z konsumentem na podstawie przedstawionego przez niego wzoru, ani nie wskazała, iż informuje konsumentów o możliwości ingerencji konsumenta w kształt warunków umowy.
- Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółka próbuje ekskulpować swoje działania podnosząc, iż to konsument może zaproponować Spółce zawarcie umowy w swoim domu, w miejscu pracy czy w innym miejscu prywatnego pobytu. W związku z tą argumentacją należy wyjaśnić, iż istotne dla objęcia ochronnym działaniem ustawy jest zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Obojętne natomiast jest, z czyjej inicjatywy nastąpiło nawiązanie kontaktu w tej sprawie.
- Spółka zaznaczyła, iż wszelkie szczegóły kursu, które nie zostały sprecyzowane we wzorcu *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* zostają ustalone w terenowym miejscu prowadzenia działalności gospodarczej w trakcie zebrania organizacyjnego z uczestnikami kursu. Jeżeli ustalenia takiego spotkania nie odpowiadają konsumentowi, zlecenie może być rozwiązane bez zachowania okresu wypowiedzenia w drodze porozumienia stron i bez ponoszenia nieuzasadnionych kosztów. W ocenie Prezesa Urzędu, twierdzenia Spółki odnośnie jej praktyki w rozwiązywaniu umów nie mają znaczenia dla przedmiotowej sprawy, gdyż nie zmienia to faktu, że Spółka nie realizowała ustawowego obowiązku informowania konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy.
- Spółka podkreśliła, iż procedura kwalifikacyjna przeprowadzana przez Spółkę jest czynnością płatną, co wynika z formuły stosowanego przez nią wzorca. Twierdziła więc, iż należy się jej wniesienie zapłaty za przeprowadzoną procedurę kwalifikacyjną. Prezes Urzędu podziela pogląd wyrażony przez Wnioskodawcę,

iż żadna z pozycji wymienionych w cenie kursu (§ 9 wzorca Spółki) nie stanowi odrębnej usługi, co wynika bezpośrednio z treści stosunku prawnego.

Dodatkowo, należy wskazać, iż Spółka nie dostarczyła danych o ilości umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Niemniej jednak, w ocenie Prezesa Urzędu, wobec przyznania Spółki, iż w swojej działalności zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, ustalenie ilości umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa przez Spółkę nie jest faktem mającym dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. W tym miejscu należy także odnieść się do twierdzenia Rzecznika, iż Spółka dysponuje możliwością ustalenia, które umowy zawierane zostały przez Spółkę poza siedzibą przedsiębiorstwa, gdyż formularze zgłoszenia na kurs zawierają rubrykę „*miejsowość i data*”. Zdaniem Prezesa Urzędu, fakt podawania nazwy miejscowości w formularzu zgłoszeniowym, nie stanowi dowodu na to, iż Spółka ma możliwość ustalenia ile umów zawartych zostało poza lokałem przedsiębiorstwa. Należy podkreślić bowiem, iż za lokal przedsiębiorstwa może być uznana nie tylko siedziba czy oddział przedsiębiorcy, ale także stałe miejsce prowadzenia działalności gospodarczej.

Po prezentowanym w początkowym okresie prowadzonego postępowania stanowisku, iż przepisy ustawy nie mają zastosowania do działalności Spółki, Spółka zmieniła swój pogląd w sprawie. Zmiana stanowiska nastąpiła wraz z wyjaśnieniami zawartymi w piśmie Spółki z dnia 10 sierpnia 2004 r.

Jak już podkreślano w części ustalającej, odnosząc się do pierwszego z zarzutów postępowania Spółka wyjaśniła, iż w stosowanym przez siebie wzorcu *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* zawarła prawo do odstąpienia od umowy. Według jej twierdzeń, rozszerzyła, przewidziany w przepisach ustawy, 10-dniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, do 30 dni ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Zdaniem Spółki, zapis taki rozszerza możliwość dochodzenia praw przez konsumentów.

Oceniając przedmiotowe wyjaśnienia Spółki, Prezes Urzędu podziela pogląd przedstawiony przez Wnioskodawcę, wedle którego Spółka prezentując argumentację na poparcie tezy o zawarciu we wzorcu prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, pomyliła dwie różne instytucje prawa cywilnego: umowne prawo odstąpienia od umowy i jej wypowiedzenia. Sformułowanie użyte w § 17 wzorca Spółki, „*Strony mają prawo odstąpić od niniejszej umowy z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego*”, nie statuuje, wbrew twierdzeniom Spółki, prawa do odstąpienia od umowy (a), ale prawo jej wypowiedzenia (b).

a/ jednostronne odstąpienie od umowy

Jednostronne prawo odstąpienia przewidziane jest jako wyjątek od zasady związania umową w kilku przypadkach:

- a) przy niektórych umowach (np. spółka),
- b) przy umowach wzajemnych w razie niewykonania zobowiązania przez drugą stronę,
- c) przy zawarciu każdej umowy, o ile strony wprowadziły zapis o możliwości odstąpienia w ciągu oznaczonego terminu.

A zatem, przy zawarciu każdej umowy strony mogą wprowadzić dodatkowe zastrzeżenie umowne, że w ciągu oznaczonego terminu jednej z nich lub im obu wolno od umowy odstąpić (art. 395 § 1 k.c.). Odstąpienie ma moc wsteczną, a zatem uważa się, iż nie była ona wcale zawarta.

b/ wypowiedzenie umowy

Wypowiedzenie umowy jest jednostronnym rozwiązaniem umowy najczęściej stosowanym w przypadku stosunków o charakterze ciągłym, np. umowy najmu, dzierżawy,

użyczenia. Jest to czynność prawna, polegająca na złożeniu oświadczenia woli drugiej stronie. Skutki prawne wypowiedzenia następują jedynie na przyszłość.

Mając powyższe na względzie, należy zgodzić się z Rzecznikiem, iż określenie skutku odstąpienia w § 17 wzorca Spółki przeczy instytucji odstąpienia od umowy. W tym miejscu należy także podkreślić, iż konieczność zastosowania wymogów przepisów ustawy do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, a więc przede wszystkim pisemnej informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10-dniowym od momentu jej zawarcia, nie wyłącza możliwości zastosowania przez Spółkę w umowie powołanych powyżej instytucji prawa cywilnego.

Ponieważ Spółka w piśmie z 10 sierpnia 2004 r. oświadczyła, iż z dniem 1 sierpnia 2004 r. zaczęła stosować nowy wzorec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, w którym znalazł się zapis o następującej treści: § 21 „Płatnik ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy, pod warunkiem, że w tym terminie doręczy Centrum pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy napisane według wzoru: [imię, nazwisko i adres zamieszkania płatnika], treść: „Niniejszym informuję Centrum Edukacyjne „OMEGA” sp. z o.o. w Warszawie Al. Jerozolimskie 200, że odstępuję od umowy o świadczenie usług edukacyjnych ze zgłoszeniem na kurs nr [nr zgłoszenia], zawartej w [miejsce] w dniu [dzień, miesiąc i rok zawarcia umowy], [data i czytelny podpis płatnika]”, Prezes Urzędu przeanalizował przedmiotowy zapis pod kątem jego zgodności z przepisami ustawy.

Zdaniem Prezesa Urzędu przedstawiony przez Spółkę wzorec nie zawierał wymaganej przez ustawę informacji jakie zachowanie konsumenta wystarczy aby odstąpienie od umowy w terminie 10-dniowym było skuteczne (wzorec nakłada na konsumenta obowiązek „doręczenia” oświadczenia do Szkoły w terminie 10 dni). Podobny pogląd w tej kwestii przedstawił także Rzecznik stwierdzając, iż zapis § 21 wzorca Spółki, przedstawionego w załączeniu do pisma z dnia 10 sierpnia 2004 r. zawiera niezgodność z art. 2 ustawy ponieważ zobowiązuje konsumentów do „doręczenia” Spółce oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Natomiast stosownie do powołanego przepisu ustawy do skutecznego odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Prezes Urzędu przekazał powyższe uwagi pełnomocnikowi Spółki, który w jej imieniu zobowiązał się do przygotowania zmian we wzorcu. Ponieważ przekazany przez Spółkę w dniu 24 sierpnia 2004 r. zmieniony wzorec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* nie spełniał przesłanek uznania go za dowód z dokumentu w rozumieniu art. 46 ust. 1, nie stanowił on dowodu, iż Spółka dokonała zmian we wzorcu. Za dowód z dokumentu, Prezes Urzędu uznał prawidłowo poświadczony za zgodność z oryginałem przez jednego z członków zarządu Spółki zmieniony wzorec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, przekazany przez Spółkę w załączeniu do pisma z dnia 8 września 2004 r.

Mając powyższe na względzie, zdaniem Prezesa Urzędu, należy przyjąć, iż Spółka stosuje zmieniony, zgodnie z uwagami Prezesa Urzędu, wzorec od dnia 10 września 2004 r. (data stempla pocztowego umieszczona na kopercie pisma Spółki z dnia 8 września 2004 r.). Paragraf 21 wzorca Spółki uzyskał w owym wzorcu następujące brzmienie: „Płatnik ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy, pod warunkiem, że w tym terminie złoży Centrum pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy napisane według wzoru: [imię, nazwisko i adres zamieszkania płatnika], treść: „Niniejszym informuję Centrum Edukacyjne „OMEGA” sp. z o.o. w Warszawie Al. Jerozolimskie 200, że odstępuję od umowy o świadczenie usług edukacyjnych ze zgłoszeniem na kurs nr [nr zgłoszenia], zawartej w [miejsce] w dniu [dzień, miesiąc i rok zawarcia umowy], [data i czytelny

podpis płatnika]. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy listem poleconym na adres Centrum.”

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedstawiony przez Spółkę w załączeniu do pisma z dnia 8 września 2004 r. wzorec umowy spełnia przesłanki art. 3 ust. 1 ustawy, a mianowicie: zawiera pisemne pouczenie na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia (§ 21); zawiera wzór oświadczenia o odstąpieniu (§ 21). Spółka spełnia też przesłankę potwierdzenia zawarcia umowy, stwierdzając datę, rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę (odpowiednie rubryki we wzorcu *Zgłoszenia na kurs*; załącznik do pism Spółki z dnia 26 stycznia 2004 r. oraz 8 września 2004 r.). Należy podkreślić, iż przepis art. 3 ust. 1 ustawy nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przedkontraktowego poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia. W ocenie Prezesa Urzędu, zamieszczenie przedmiotowej informacji we wzorcu umowy, w warunkach umożliwiających konsumentowi zapoznanie się z jego treścią przed złożeniem podpisu, realizuje ów ustawowy obowiązek. W ocenie Prezesa Urzędu zastrzeżenie Spółki, iż odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie przed upływem listem poleconym jest zastrzeżeniem uzasadnionym. W innym bowiem przypadku, czas odstąpienia od umowy uległby wydłużeniu. Poza tym, jak to wynika z brzmienia zapisu umowy, konsument może złożyć stosowne oświadczenie – a więc dysponuje możliwością osobistego stawiennictwa w Spółce iż złożenia przedmiotowego oświadczenia.

Prezes Urzędu nie podziela poglądu Rzecznika, iż Spółka winna doprecyzować zapis poprzez powołanie się na odpowiednie przepisy ustawy w celu uniknięcia problemów z jego interpretacją. Zdaniem Prezesa Urzędu, ustawa nie nakłada na przedsiębiorców obowiązku wskazywania podstawy prawnej z jakiej wynika przyznanie konsumentom prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.

Uwzględniając powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, zapis § 21 wzorca Spółki jest zgodny z przepisami ustawy.

Z wyjaśnień Spółki (pismo z dnia 8 września 2004 r.) wynika, iż aktualnie stosuje ona dwa wzorce *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, co związane jest ze specyfiką zawieranych przez nią umów, które w części zawierane są w lokalu przedsiębiorstwa, zaś w części poza nim, np. w domu konsumenta. Właśnie w odniesieniu do tych ostatnich umów Spółka wprowadziła odpowiednie zapisy o możliwości odstąpienia stosownie do przepisów ustawy.

Odnosząc się do twierdzeń Spółki zawartych w piśmie z dnia 8 września 2004 r., w którym Spółka oświadczyła, iż od dnia 7 stycznia 2004 r. nie podpisywała umów z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, należy podkreślić, iż Spółka nie przedstawiła żadnych dowodów na poparcie tej tezy. Co więcej, wyjaśnienia te pozostają w sprzeczności z wcześniejszymi wyjaśnieniami Spółki dotyczącymi działalności Spółki, która informowała, iż „*zlecenia (...) są przyjmowane zarówno w domu zleceniodawcy, siedzibie spółki jak i terenowych miejscach prowadzenia działalności gospodarczej*” (pismo z dnia 26 stycznia 2004 r.). Odmieniając czasownik „*przyjmować*” w czasie teraźniejszym Spółka przyznała, iż w czasie składania oświadczenia zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Należy także podkreślić, iż przedmiotowe postępowanie dotyczy nie tylko oceny działań Spółki od momentu wszczęcia postępowania, ale także działań podejmowanych przez Spółkę przed dniem 7 stycznia 2004 r. W ocenie Prezesa Urzędu, za okres stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I sentencji, należy uznać okres, kiedy Spółka uznawała za obowiązujący wzorec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, w którego treści nie informowała o przysługującym konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa prawie odstąpienia na mocy przepisów ustawy.

Dodatkowo, Prezes Urzędu uznaje za zasadne odniesienie się do wyrażonego w piśmie z dnia 8 września 2004 r. twierdzenia Spółki, że mając na uwadze dobro swoich klientów pozostawia dodatkową możliwość zrezygnowania z jej usług w trakcie wykonywania umowy, w drodze wypowiedzenia. Należy podnieść, iż umowa o świadczenie usług edukacyjnych jest typem umowy zbliżonej do umowy zlecenia. Na mocy art. 750 k.c. do umów nie uregulowanych innymi przepisami, stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu. Kodeksowe unormowanie umowy zlecenia przewiduje różne sposoby zakończenia stosunku prawnego. Na ogół umowa zlecenie wygasa przez wykonanie zleconej usługi. Poza tym mogą wchodzić w rachubę zwykle przyczyny ustania stosunku prawnego według części ogólnej zobowiązań. Stosownie zaś do art. 746 § 1 i 2 k.c. zakończenie stosunku prawnego może nastąpić także przez wypowiedzenie przez każdą ze stron ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie dokonuje się przez złożenie partnerowi stosownego oświadczenia woli. Umowa rozwiązuje się wówczas ze skutkiem na przyszłość. Oczywiście Kodeks cywilny rozróżnia wypowiedzenie umowy z ważnej przyczyny oraz bez jej podania. W przypadku dającego zlecenie (tu: kursanta), rozwiązując umowę obowiązany jest on uiścić przyjmującemu zlecenie część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom, a jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, powinien także naprawić szkodę. A zatem, niezależnie od tego czy Spółka zawiera we wzorcu prawo konsumenta do jej wypowiedzenia, uprawnienie takie przysługuje konsumentowi na mocy przepisów Kodeksu cywilnego.

Jak już podnoszono w przedmiotowej decyzji do stwierdzenia, iż dane działanie przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest stwierdzenie bezprawności danego działania. W przedmiotowej decyzji wykazano, iż brak pisemnej informacji o umownym prawie odstąpienia w przypadku zawierania przez Spółkę umów z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi działanie bezprawne. Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania praktyki, wymaga jednak także wykazania, iż został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustokik dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się do końca zidentyfikować, gdyż dotyczy konsumentów, z którymi zawarto umowy poza lokalem przedsiębiorstwa jak i mogłoby dotyczyć także potencjalnych klientów Spółki. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Naruszone interesy mają charakter ekonomiczny, gdyż uniemożliwienie przez Spółkę konsumentom dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów ustawy wiązało się z zastosowaniem dotkliwych konsekwencji finansowych przewidzianych w umowie.

Mając powyższe na względzie, zdaniem Prezesa Urzędu, za uzasadnione należy uznać stwierdzenie, iż nieinformowanie przez Spółkę konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustokik.

Jednocześnie wobec wprowadzenia przez Spółkę z dniem 10 września 2004 r. do stosowanego przez nią wzorca zapisu przyznającego konsumentom prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnego z przepisami ustawy, zdaniem Prezesa Urzędu należy uznać, iż praktyka określona w punkcie I sentencji została przez Spółkę zaprzestana. W związku z tym uzasadnione jest zakończenie prowadzonego

postępowania rozstrzygnięciem wydanym na podstawie art. 23e ustokik. Przepis art. 23e ust. 2 ustokik stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Odnosząc się w sposób szczególny do charakteru decyzji Prezesa Urzędu wydawanych na podstawie art. 23e ustawy antymonopolowej, należy wyjaśnić, iż przedmiotowa decyzja wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania przepisu art. 23a ustokik. A zatem, dopiero gdy zachowanie przedsiębiorcy przestaje naruszać zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nakazanie zaniechania ich stosowania, na mocy art. 23c ustokik, staje się bezprzedmiotowe.

Dodatkowo, należy podkreślić, iż stosownie do art. 23e ust. 3 ustokik „Ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 (a więc sytuacji, w której przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a ustokik) spoczywa na przedsiębiorcy.” Zatem, stosownie do powołanego przepisu, to przedsiębiorca obarczony jest ciężarem udowodnienia okoliczności, iż jego zachowanie przestało naruszać zakazy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a więc uzasadniających wydanie decyzji na podstawie art. 23e w miejsce art. 23c ustawy antymonopolowej. W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka przedstawiając w załączeniu do pisma z dnia 8 września 2004 r. poświadczony za zgodność z oryginałem nowy wzorzec *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych*, który zawiera informację o prawie i zasadach odstąpienia od umowy zawieranej z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa i zapewniając, iż wszelkie umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa będą zawierane w oparciu o ten wzorzec, udowodnił okoliczność zaprzestania stosowania niezgodnej z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki.

Odnosząc się natomiast do sugerowanego przez Spółkę zastosowania przepisu art. 23f ustokik, zgodnie z którym „Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 23a, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań”, w ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie przedmiotowego przepisu w ustalonym stanie faktycznym nie znajduje uzasadnienia, z tego względu, iż zapis ów dotyczy sytuacji, gdy przedsiębiorca nie zaniechał jeszcze stosowania praktyki. W rozpatrywanej sprawie, w dacie wydawania decyzji kwestionowana przez Prezesa Urzędu praktyka została zaniechana, w związku z czym odpady podstawy do nakazywania zaprzestania stosowania praktyki.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

Odnosnie punktu II sentencji decyzji.

Drugi z zarzutów przedmiotowego postępowania dotyczy uniemożliwiania przez Spółkę konsumentom dochodzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie art. 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przysługującego konsumentom w przypadku braku pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy.

Stosownie bowiem do powołanego już art. 4 ustawy „Jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu, o którym mowa w art. 2 ust. 1, nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.”

Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu, Spółka do dnia 10 września 2004 r. zawierając z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, przed ich zawarciem nie informowała konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia. W szczególności, stosowany przez Spółkę wzór *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* nie zawierał informacji o ww. uprawnieniu konsumenta. W takiej sytuacji konsument dysponował możliwością skorzystania z uprawnień przewidzianych w art. 4 ustawy, jednakże – jak wynika z załączonych do wniosku dokumentów, obrazujących próbę dochodzenia przez Rzecznika roszczeń przysługujących konsumentowi na mocy art. 4 ustawy (pismo Rzecznika z dnia 14 listopada 2003 r. skierowane do Spółki) – Spółka odmówiła konsumentowi realizacji jego roszczeń uznając, iż nie znajdują one oparcia w podpisanej przez konsumenta umowie i na podstawie § 19 ówczesnie obowiązującej umowy (*„W przypadku wypowiedzenia umowy obowiązki płatnika do wnoszenia dalszych opłat miesięcznych za kurs ustaje z dniem rozwiązania umowy”*) ponownie wezwwała konsumenta do uiszczenia należności w wysokości 350 zł oraz dwóch rat miesięcznych.

Ustosunkowując się do zarzutów Wnioskodawcy bezpośrednio po wszczęciu postępowania, Spółka podnosiła, iż zastosowanie w jej działalności przepisów ustawy mogłoby naruszać zbiorowe interesy konsumentów oraz że zleceniodawcy, którzy zlecają jej świadczenie usług edukacyjnych, mogą dochodzić swoich roszczeń przed sądami, których wyroki Spółka musi respektować, dlatego nie zgadza się ze stwierdzeniem, że swoim działaniem narusza zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka przyznała tym samym, iż nie stosuje przepisów ustawy, a w konsekwencji nie respektuje uprawnień konsumentów wynikających z jej art. 4.

W swoim piśmie z dnia 10 sierpnia 2004 r. Spółka zmieniła stanowisko w sprawie i przyznała, że swoim działaniem naruszała zbiorowe interesy konsumentów poprzez uniemożliwienie konsumentom dochodzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przepisów ustawy. Spółka wyjaśniła, iż jej działanie podyktowane było błędną oceną stanu prawnego. Środki pieniężne pobierane podczas podpisywania *Umowy o świadczenie usług edukacyjnych* miały bowiem pełnić funkcję zadatku w rozumieniu art. 394 § 1 Kodeksu cywilnego i pobierane były w celu pokrycia kosztów związanych z procedurą kwalifikacyjną, dojazdem konsultanta oświatowego do domu klienta. Spółka uznawała za skuteczne odstąpienie od umowy, jednak na mocy art. 394 § 1 w zw. z 395 § 2 Kodeksu cywilnego pobierała odpowiednie wynagrodzenie za wyświadczone już usługi. Spółka przyznała, że takie rozumienie i stosowanie prawa nie może mieć miejsca w kontekście przepisów ustawy. Jednocześnie Spółka zapewniła, iż nigdy świadomie nie starała się działać na niekorzyść konsumenta.

Zgodnie z brzmieniem art. 395 k.c. *„Można zastrzec, że jednej lub obu stronom przysługiwać będzie w ciągu oznaczonego terminu prawo odstąpienia od umowy. Prawo to wykonywa się przez oświadczenie złożone drugiej stronie (ust. 1). W razie wykonania prawa odstąpienia umowa uważana jest za nie zawartą. To, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie nie zmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Za świadczone usługi oraz za korzystanie z rzeczy należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie (ust. 2).”* W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka nieprawidłowo stosowała art. 395 w swojej działalności, gdyż opierała się na błędnym założeniu, iż procedura kwalifikacyjna stanowi odrębną usługę od usługi edukacyjnej w postaci nauki języka obcego. Niemniej jednak, nawet prawidłowe zastosowanie przedmiotowego przepisu przez Spółkę nie zwalniało jej z zastosowania przepisów ustawy. Zdaniem Prezesa Urzędu, realizacja uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy zagwarantowana jest w ustawie, poprzez możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Dostarczenie oświadczenia skutkuje tym, iż umowę należy traktować jak nie zawartą. Spółka

działała więc bezprawnie nie uznając skuteczności odstąpienia od umowy zgodnie z przewidzianą w ustawie procedurą. W sytuacji braku pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, uniemożliwienie konsumentom dochodzenia roszczeń trybie art. 4 należy uznać za działanie bezprawne.

Przedmiotowe działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów, gdyż dotyczy konsumentów naruszając ich prawa na szeroką skalę. Spółka przyznała bowiem, iż uniemożliwiała konsumentom dochodzenia prawa odstąpienia i roszczeń z nim związanych. Działania Spółki godzą w interes ekonomiczny konsumentów, gdyż pozbawiając ich zagwarantowanego w ustawie uprawnienia narażają konsumentów na ponoszenie kosztów wynikających z zapisów umowy.

Mając powyższe na względzie, w ocenie Prezesa Urzędu działanie Spółki polegające na uniemożliwianiu konsumentom dochodzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie art. 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przysługującego konsumentom w przypadku braku pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Ponieważ praktyka, o której mowa w punkcie drugim sentencji przedmiotowej decyzji jest ściśle skorelowana z praktyką punktu I, wobec wprowadzenia przez Spółkę do stosowanego przez nią wzorca zapisu przyznającego konsumentom prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnego z przepisami ustawy i zobowiązania się do umożliwienia konsumentom dochodzenia swego prawa do odstąpienia od umowy, zdaniem Prezesa Urzędu należy uznać, iż także praktyka określona w punkcie II sentencji została przez Spółkę zaprzestana. W związku z tym uzasadnione jest zakończenie prowadzonego postępowania rozstrzygnięciem wydanym na podstawie art. 23e ustokik. Przepis art. 23e ust. 2 ustokik stanowi bowiem, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Mając powyższe na względzie, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem niniejszej Delegatury.

Otrzymują:

**1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Pruszkowie
Pani Jolanta Markowska**

Starostwo Powiatowe w Pruszkowie
ul. Michała Drzymały 30
05-800 Pruszków

2. Centrum Edukacyjne Omega Sp. z o.o.

skrytka pocztowa 159
Al. Jerozolimskie 200
02-222 Warszawa